

# GESTION DE CRISE



**1** jour (à titre indicatif)

## METTRE EN ŒUVRE ET APPLIQUER UN DISPOSITIF DE GESTION DE CRISE

La plupart des grandes organisations disposent de différents plans et procédures (plan de gestion de crise, plan de communication, plan de continuité des activités...) pour faire face à tout type de crise (mise en cause managériale, attaques environnementales, défaillance produit, crise sanitaire ou sociale...). Mais souvent, la communication interne liée à ces dispositifs est insuffisante. Et quand la crise survient, certains acteurs clés, qui doivent pourtant jouer un rôle majeur dans la gestion de la crise, peuvent se sentir peu préparés, car mal informés sur les process et outils en vigueur. Cette formation proposée en exclusivité intra permettra à tous les collaborateurs concernés de maîtriser les procédures et les outils existant en matière de gestion de crise dans leur environnement professionnel

## PROGRAMME INDICATIF DE LA FORMATION INTRA

### LES ENJEUX DE LA COMMUNICATION DE CRISE

- › Identifier les bases de la communication de crise
  - définition
  - importance de la communication en situation de crise
- › Identifier les acteurs impliqués et leurs rôles

**Analyser une étude de cas de communication de crise pour identifier les erreurs et bonnes pratiques**

- › Analyser les risques potentiels et les vulnérabilités
- › Développer un plan de communication de crise

**Élaborer une analyse des risques et un plan de communication à partir d'un scénario fictif**

### GESTION DE CRISE

- › Intégrer les différentes phases de la crise
  - préparation à la crise
  - gestion de crise en temps réel
  - post-crise et gestion des retombées
- › Définir les rôles et responsabilités des communicants de crise

**Élaborer des messages clés pour répondre à la situation**

### ÉLABORER UN PLAN DE COMMUNICATION DE CRISE

- › Les étapes
    - identification des risques potentiels
    - évaluation des audiences cibles et leurs attentes
    - développement des messages clés et des supports de communication
  - › Mise en place d'une cellule de crise
  - › Préparation des portes paroles et des équipes de communication
- Élaborer en groupe un plan de communication de crise pour une situation donnée**
- › Gestion des médias et des relations publiques
    - les demandes d'interviews, conférences de presse, communiqués de presse et briefings
    - l'utilisation des réseaux sociaux et des outils en ligne

**Simuler une conférence de presse en situation de crise**

### OBJECTIFS

Répondre aux enjeux de la communication de crise.  
Gérer efficacement une situation de crise sur le plan communicationnel.  
Élaborer un plan de communication de crise.  
Développer ses aptitudes à gérer les médias et les relations publiques lors d'une crise.

### LES PLUS DE CETTE FORMATION

Une journée de formation pour appliquer la procédure de gestion de crise en vigueur dans son établissement et jouer son rôle efficacement  
Un travail sur la base du plan de gestion de crise élaboré par l'entreprise.  
Des cas pratiques et des exercices pédagogiques : scénarios de crise, quiz...

### PROFIL DES PARTICIPANTS

Tout collaborateur susceptible d'intégrer une cellule de crise, et souhaitant maîtriser au mieux le dispositif et la procédure prédéfinis dans son entreprise  
Aucun niveau de connaissances préalables n'est requis

### SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation  
Évaluation à chaud et à froid

### MODALITÉS PRATIQUES

Réf : YCRI  
Formacode : 32037 /  
Formation intra sur-mesure : le contenu pédagogique, les modalités de réalisation et la tarification font l'objet d'une proposition personnalisée. Votre demande est traitée en temps réel par une équipe dédiée qui vous accompagne dans le suivi de votre formation.